

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN METODE  
SERVQUAL DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)  
(STUDI KASUS PADA LABORATORIUM PEMROGRAMAN  
KOMPUTER TEKNIK INDUSTRI UPN “VETERAN” JATIM)

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :

Rheza Kelviandi Prathama  
1032010047

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

JAWA TIMUR

2014

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN METODE  
SERVQUAL DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)  
(STUDI KASUS PADA LABORATORIUM PEMROGRAMAN  
KOMPUTER TEKNIK INDUSTRI UPN “VETERAN” JATIM)

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :

Rheza Kelviandi Prathama  
1032010047

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

JAWA TIMUR

2014

# SKRIPSI

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN METODE SERVQUAL DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

(STUDI KASUS PADA LABORATORIUM PEMROGRAMAN KOMPUTER TEKNIK  
INDUSTRI UPN “VETERAN” JATIM)

Disusun oleh :

**RHEZA KELVIANDI PRATHAMA**

NPM : 1032010047

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada Tanggal 25 Februari 2014

Tim Penguji :

1.

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM  
NIP. 19611130 199003 1 001

2.

Enny Ariyani, ST, MT  
NPY. 3700 9950 0411

3.

Ir. Endang Pudji W, MMT  
NIP. 19591228 198803 2 001

Pembimbing :

1.

Ir. Endang Pudji W, MMT  
NIP. 19591228 198803 2 001

2.

Farida Pulansari, ST, MT  
NPY. 3790 2040 2011

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Surabaya

Ir. Sutiyono, MT

NIP. 19600713 198703 1 001

# SKRIPSI

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN METODE SERVQUAL DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

(STUDI KASUS PADA LABORATORIUM PEMROGRAMAN KOMPUTER TEKNIK  
INDUSTRI UPN “VETERAN” JATIM)

Disusun oleh :

**RHEZA KELVIANDI PRATHAMA**

NPM : 1032010047

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Pada Tanggal 25 Februari 2014

Tim Penguji :

1.

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM  
NIP. 19611130 199003 1 001

2.

Enny Ariyani, ST, MT  
NPY. 3700 9950 0411

3.

Ir. Endang Pudji W, MMT  
NIP. 19591228 198803 2 001

Pembimbing :

1.

Ir. Endang Pudji W, MMT  
NIP. 19591228 198803 2 001

2.

Farida Pulansari, ST, MT  
NPY. 3790 2040 2011

Mengetahui

Ketua Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
Surabaya

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM  
NIP. 19611130 199003 1 001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala berkah, anugerah dan pimpinan – Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Sarjana Strata-1 (S-1) di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan judul :

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN METODE SERVQUAL DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)  
(STUDI KASUS PADA LABORATORIUM KOMPUTER TEKNIK INDUSTRI UPN “VETERAN” JATIM)”

Penyelesaian penyusunan Tugas Akhir ini tentunya tidak terlepas dari peran serta berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu tidak berlebihan bila pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jatim.
2. Bapak Ir. Sutiyono, MT, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Minto Waluyo, MM, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Ir. Endang PW,M MT, selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi.
5. Ibu Farida Pulansari, ST, MT, selaku Dosen Pembimbing Pendamping Skripsi.

6. Ibu Ir. Hj. Sumiati, MT, selaku kepala laboratorium komputer Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur.
7. Especially for My Mom, father, my family and “God is Love Youth” thank you for praying, supporting, and guiding me in every step.
8. To all my friend’s this Pararel B’2010 thanks for the help and encouragement you guys give
9. To Asisten “Laboratorium Statistik, Optimasi, Pemrograman Komputer, Sistem Informasi Manajemen” , terima kasih buat kebersamaan kita yang sebentar tapi sangat berkesan. Juga buat teman – teman seangkatan, senior, maupun junior.
10. Semua pihak yang telah membantu secara moril dan materil selama pelaksanaan penelitian dan penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tugas Akhir ini terdapat kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca. Terima Kasih.

Surabaya, Nov 2013

Penyusun

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah .....	2
1.4 Asumsi .....	3
1.5 Tujuan Penelitian .....	3
1.6 Manfaat Penelitian .....	3
1.7 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Kualitas Pelayanan .....	6
2.1.1 Konsep Kepuasan Konsumen .....	8
2.1.2 Konsep Kualitas pada Industri Jasa .....	10
2.1.3 Konsep Kualitas pada Industri Pendidikan .....	11
2.2 Metode Quality Function Deployment .....	13
2.2.1 Manfaat Quality Function Deployment .....	15

2.2.2	Membangun Matriks Pengembangan Fungsi	
	Kualitas (QFD) .....	15
2.2.3	Matrix Perencanaan (Planning Matrix) .....	18
2.2.4	Tahapan dalam Quality Function	
	Deployment (QFD) .....	20
2.2.5	Pengertian Service Quality .....	20
2.2.6	Model Kualitas Layanan (Servqual) .....	22
2.3	Populasi dan Sampel .....	24
2.4	Kuisisioner .....	27
2.4.1	Pengertian Kuisisioner	
	(Angket/Daftar Pertanyaan) .....	27
2.4.2	Penyusunan Kuisisioner .....	28
2.4.3	Jenis-jenis Skala .....	28
2.4.4	Pengujian Kuisisioner.....	30
2.5	Penelitian Terdahulu .....	33

### BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian .....	37
3.2	Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional	
	Variabel .....	37
3.2.1	Identifikasi Variabel .....	37
3.2.2	Definisi Operasional Variabel .....	38
3.3	Langkah-Langkah Pemecahan Masalah .....	41
3.4	Metode Analisa Data .....	46
3.4.1	Uji Validitas .....	46
3.4.2	Uji Reliabilitas.....	46
3.5	Membangun House Of Quality (HOQ) .....	47



3.5.1	Customer Needs (WHATs) .....	47
3.5.2	Technical Responden (HOWs) .....	47
3.5.3	Relationship Matrix .....	48
3.5.4	Technical Correlation (Hubungan Antara Matrix HOWs).....	48
3.5.5	Matrik Perencanaan (Planning Matrix) .....	49
3.5.6	Technical Matrix.....	50

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Pengumpulan Data .....	51
4.1.1	Uji Validitas .....	52
4.1.2	Uji Reliabilitas.....	54
4.2	Pengolahan Data .....	54
4.2.1	Gap dari Persepsi dan Harapan Responden .....	54
4.2.2	Menentukan Technical Respon (HOWs) .....	56
4.2.3	Menentukan Hubungan Antara WHATs dan HOWs (Relationship) .....	58
4.2.4	Menentukan Technical Correlation.....	58
4.2.5	Menentukan Planning Matrix.....	60
4.2.5.1	Importance to Customer .....	60
4.2.5.2	Customer Satisfaction Performance ....	62
4.2.5.3	Goal.....	63
4.2.5.4	Improvement Ratio .....	64
4.2.5.5	Sales Point .....	65
4.2.5.6	Raw Weigth.....	66
4.2.5.7	Normalized Raw Weigth .....	67
4.2.5	Technical Matrix.....	68

4.2.6.1 Priority Technical Respon .....	68
4.2.6.2 Target.....	70
4.2.7 Pembentukan House Of Quality (HOQ) .....	71
4.3 Usulan Perbaikan .....	71
4.4 Analisa dan Pembahasan .....	73
4.4.1 Analisa Prioritas Kebutuhan Konsumen.....	73
4.4.2 Analisa Prioritas Respon Teknis .....	75
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	78
5.2 Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

3.1	Tabel Makna Sikap Harapan Konsumen .....	48
3.2	Tabel Derajat Hubungan Korelasi Teknis .....	48
4.1	Tabel Atribut Layanan Laboratorium Komputer .....	51
4.2	Hasil Validitas Tingkat Kepentingan .....	52
4.3	Hasil Pengujian Validitas Persepsi .....	53
4.4	Hasil Pengujian Validitas Harapan.....	53
4.5	Pengujian Reliabilitas Penelitian.....	54
4.6	Perhitungan Gap dari Persepsi dan Harapan Respondon .....	55
4.7	Urutan Prioritas GAP.....	56
4.8	Penjabaran Customer Needs ke dalam Technical Response .....	57
4.9	Hasil Perhitungan Importance to Customer.....	61
4.10	Hasil Perhitungan Customer Satisfaction Performance .....	62
4.11	Hasil Perhitungan Goal.....	64
4.12	Hasil Perhitungan Improvement Ratio.....	65
4.13	Nilai Sales Point.....	66
4.14	Hasil Perhitungan Raw Weigth.....	67
4.15	Hasil Perhitungan Normalized Raw Weigth.....	68
4.16	Prioritas Technical Respon (Normalized Contribution).....	69
4.17	Target .....	70
4.18	Urutan Prioritas Gap.....	71
4.19	Urutan Prioritas Respon Teknis Berdasarkan Target .....	72
4.20	Urutan Prioritas Tingkat Kepntingan .....	73
4.21	Prioritas Kepuasan (Normalized Raw Weigth).....	75
4.22	Ururtan Prioritas Respon Teknis Berdasarkan Normalized Contribution .....	76
4.23	Urutan Prioritas Respon Teknis Berdasarkan Target .....	76

## DAFTAR GAMBAR

2.1	House Of Quality (Rumah Kualitas) .....	16
2.2	Model Kualitas Jasa.....	23
3.1	Flow Chart Pemecahan Masalah .....	42
4.1	Hubungan respon teknis .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	FORMAT KUISIONER
LAMPIRAN B	DATA REKAPITULASI KUISIONER   KEPENTINGAN, PERSEPSI DAN HARAPAN
LAMPIRAN C	HASIL SPSS 15.0 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
LAMPIRAN D	TABEL NILAI-NILAI $r$ PRODUCT MOMENT
LAMPIRAN E	IMPORTANCE TO CUSTOMER
LAMPIRAN F	CUSTOMER SATISFACTION PERFORMANCE
LAMPIRAN G	GOAL
LAMPIRAN H	IMPROVEMENT RATIO
LAMPIRAN I	RAW WEIGTH
LAMPIRAN J	NORMALIZED RAW WEIGTH
LAMPIRAN K	CONTRIBUTION                   DAN                   NORMALIZED CONTRIBUTION
LAMPIRAN L	HOUSE OF QUALITY

## Abstrak

Kualitas pendidikan adalah salah satu faktor kunci dalam kompetisi antar negara di era globalisasi ini. Dalam meningkatkan kualitas pendidikan ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, salah satunya yaitu beberapa keluhan terhadap pelayanan atas laboratorium komputer di jurusan teknik industri UPN “Veteran” Jatim. Yang bertujuan untuk Mengetahui kualitas pelayanan, Serta memberikan usulan perbaikan atribut dan respon teknis pelayanan laboratorium komputer sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan. Populasi yang digunakan sebanyak 210 data dan didapatkan hasil kualitas layanan jasa laboratorium komputer teknik industri UPN “Veteran” Jawa Timur yang ada saat ini masih kurang memuaskan terhadap praktikan dilaboratorium yakni terdiri dari 3 Gap yang harus diperbaiki yaitu Laboratorium yang bersih dan ditata dengan rapi dengan nilai (-1,45), Asisten yang mudah dihubungi dan mengutamakan kepentingan praktikan dengan nilai (-1,24), Ruang laboratorium luas dengan nilai (-1,16). Dan beberapa atribut yang memerlukan respon teknis antara lain Adanya jadwal untuk asisten yang mengajar, Asisten memiliki kemampuan mengajar dan membimbing praktikan secara efektif dan efisien, Mengoptimalkan jumlah asisten, Upgrade software laboratorium, Tersedianya perlengkapan untuk mengajar.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Servqual, QFD

## Abstract

The quality of education is one key factor in the competition between countries in a globalized world . In improving the quality of education there are some things that need to be improved , one of which is a few complaints against the service over a computer lab in the department of industrial engineering UPN " Veteran " Java . Knowing that aims for quality of service , as well as provide suggestions for improvement of service attributes and technical response as a computer lab service quality improvement efforts . The population used as much as 210 data and service quality results obtained in industrial engineering computer lab UPN " Veteran " East Java, there is still less than satisfactory to the practitioner laboratory consists of 3 Gap to be repaired is clean laboratory and arranged neatly with the value ( -1.45 ) , assistant which can easily be reached and the interests of the practitioner with the value ( -1.24 ) , extensive laboratory space with a value of ( -1.16 ) . And some of the attributes that require technical responses include a schedule for the existence of the teaching assistant , teaching assistant and have the ability to guide the practitioner to effectively and efficiently , Optimizing the number of assistants , laboratory software upgrade , availability of equipment for teaching .

**Keywords:** Quality of Service, Servqual, QFD

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Persaingan di dalam dunia pendidikan dewasa ini semakin ketat, khususnya perguruan tinggi. Bukan hanya perguruan tinggi dalam negeri saja yang menjadi pesaing tetapi juga perguruan tinggi luar negeri. Hal ini menuntut perguruan tinggi di Indonesia baik negeri maupun swasta untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan kualitas jasa pendidikan yang ditawarkan.

Oleh karena itu perlu untuk secara aktif mengawasi, dan mengevaluasi kualitas jasa dan berkomitmen terhadap perbaikan mutu pelayanan secara berkesinambungan. Demikian juga Jurusan Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur berupaya meningkatkan kualitas jasa pelayanan laboratorium, salah satunya adalah Laboratorium Pemrograman Komputer Teknik Industri demi memenuhi harapan mahasiswa/i terhadap pelayanan jasa pendidikan.

Berdasarkan pelayanan jasa yang selama ini diberikan oleh Kepala Laboratorium Komputer dan Asisten kepada mahasiswa, terdapat beberapa keluhan terhadap pelayanan tersebut. Keluhan-keluhan itu antara lain, ada komputer yang ketinggalan jaman, pengaturan jadwal praktikum yang kurang efektif, ruangan kotor, ruangan laboratorium sempit, asisten laboratorium kurang jelas dalam mengajar dan kurang ramah, dan lain-lain.

Ketidakpuasan mahasiswa memberi dampak negatif terhadap kepercayaan kualitas jasa yang diberikan Jurusan Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur.



Berdasarkan hal tersebut maka penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan jasa yang telah diberikan selama ini untuk meminimalkan keluhan dan dapat memberikan masukan kepada jurusan Teknik Industri.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah Servqual dan QFD, metode Servqual digunakan untuk menentukan atribut kebutuhan/pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mahasiswa serta untuk mengetahui gap (kesenjangan) antara pelayanan yang telah diberikan dengan harapan dari mahasiswa.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu :

“Bagaimana kualitas pelayanan di Laboratorium Pemrograman Komputer Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur dan bagaimana usulan perbaikan atribut pelayanan Laboratorium Pemrograman Komputer sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan.”

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan alurnya maka perlu di berikan batasan-batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilaksanakan di Laboratorium Pemrograman Komputer Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur. Dengan kondisi dan keadaan seperti yang ada pada saat penelitian ini.
2. Penelitian hanya menganalisis hubungan persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan lima dimensi pelayanan yang telah ditentukan peneliti.
3. Data yang diambil adalah data yang berbentuk populasi sebanyak 210 responden. Responden merupakan praktikan dari Laboratorium Pemrograman Komputer .

#### 1.4 Asumsi

Sedangkan beberapa asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden dapat memahami pertanyaan yang diberikan.
2. Pemilihan konsumen yang menjadi responden dianggap mewakili praktikan pengguna jasa laboratorium tersebut.
3. Kondisi laboratorium tidak berubah selama penelitian.

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kualitas pelayanan di Laboratorium Pemrograman Komputer Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur.
2. Memberikan usulan perbaikan atribut pelayanan Laboratorium Pemrograman Komputer sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan

## 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis, sebagai syarat menyelesaikan pendidikan juga dapat menambah wawasan dan kemampuan dalam mengaplikasikan ilmu-ilmu teknik industri dalam memecahkan permasalahan nyata di dunia pelayanan jasa.
2. Bagi Laboratorium Komputer Teknik Industri UPN “Veteran” Jawa Timur, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi laboratorium dalam merumuskan upaya-upaya dalam meningkatkan layanan dengan memperhatikan kepuasan praktikan.
3. Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan. Selain itu dapat digunakan sebagai acuan penelitian berikutnya.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Pada dasarnya sistematika penulisan berisikan mengenai uraian yang akan dibahas pada masing-masing bab, sehingga dalam setiap bab akan mempunyai pembahasan topik tersendiri. Adapun sistematika penulisan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah yang diteliti, tujuan dan manfaat penelitian, batasan dan asumsi yang dipakai dalam penelitian serta sistematika penulisan.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi dasar-dasar teori yang digunakan untuk mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian, yaitu teori mengenai kualitas pelayanan dengan menggunakan metode servqual dan Quality Function deployment.

## BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah dalam melakukan penelitian ini yaitu hal-hal yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian atau gambaran atau urutan kerja menyeluruh selama pelaksanaan penelitian.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisa, langkah-langkah pemecahan masalah dan metode analisis serta pembahasan penelitian.

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari analisa yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi sebagai masukan bagi pihak laboratorium.

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN